2007

Rapport annuel d'activité

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels

IVAC

2007

Rapport annuel d'activité

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU QUÉBEC
Luc Meunier
Président du conseil d'administration et chef de la direction

DIRECTION DE L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC)
Jean Ranger
Directeur

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Réalisation
Direction de l'IVAC

Collaboration
Direction des communications et Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information

Révision linguistique
Fanny Provençal

Production
Direction des communications

Conception graphique
Nancy Dubé

Infographie
Danielle Gauthier

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
ISBN : 978-2-550-53160-9
ISSN : 0837-600

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre, tel que nous l'a remis son président du conseil d'administration et chef de la direction, le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

Le ministre de la Justice et
procureur général,

Jacques Dupuis

Monsieur Jacques Dupuis
Ministre de la Justice et procureur général
Gouvernement du Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel d'activité* de la Commission de la santé et de la sécurité du travail concernant l'application de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*, pour l'année 2007.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le président du conseil d'administration et
chef de la direction,

Luc Meunier

Table des matières

Mot du directeur 7

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) 8

Revue de l'année 10

Faits saillants de l'année 2007 10
Activités des services 14
Organigramme 18

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels 20

Profil de la clientèle 20
Prestations et frais d'administration 26

Loi visant à favoriser le civisme 32

Profil de la clientèle 32
Prestations et frais d'administration 34

Liste des tableaux

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle

1 Répartition des victimes selon le sexe et l'âge 21
2 Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime 22
3 Répartition des actes criminels selon l'âge de la victime 23
4 Répartition des mobiles de crimes selon le sexe de la victime 24
5 Répartition des lieux de crimes selon le sexe de la victime 25

Prestations et frais d'administration

6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence de la victime 26
7 Décisions rendues 27
8 Répartition des décisions rendues par région 28
9 Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du *Code criminel* énumérés à l'annexe de la *Loi sur l'IVAC* 29
10 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet 30
11 Prestations et frais d'administration 31
12 Nombre et types de prestations 31

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

13 Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge 33
14 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 33

Prestations et frais d'administration

15 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 34
16 Décisions rendues 34
17 Répartition des décisions rendues par région 35
18 Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet 36
19 Prestations et frais d'administration 36
20 Nombre et types de prestations 37

Mot du directeur

Au cours de l'année 2007, la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) a poursuivi la démarche d'amélioration de ses façons de faire amorcée l'année précédente. Le nouveau modèle fonctionnel retenu a été suivi de la mise en place de nouveaux processus de traitement, tant dans les activités périphériques, que dans l'accès au régime et les équipes d'indemnisation et de réadaptation. Le nouvel organigramme comporte trois (3) équipes de gestion et la structure d'encadrement de niveau chef d'équipe en indemnisation a été renforcée.

Déjà, les changements effectués ont porté leurs fruits et les résultats obtenus sont encourageants, notamment quant aux délais d'admissibilité, qui ont été considérablement réduits.

La procédure d'enquête est désormais restreinte aux seuls cas où l'information disponible sur le mobile et les circonstances de l'acte criminel ne permet pas de rendre une décision éclairée. En plus de favoriser la diminution des délais de recevabilité des demandes de prestations, la réduction du nombre d'enquêtes a pour effet d'en augmenter la pertinence et la qualité.

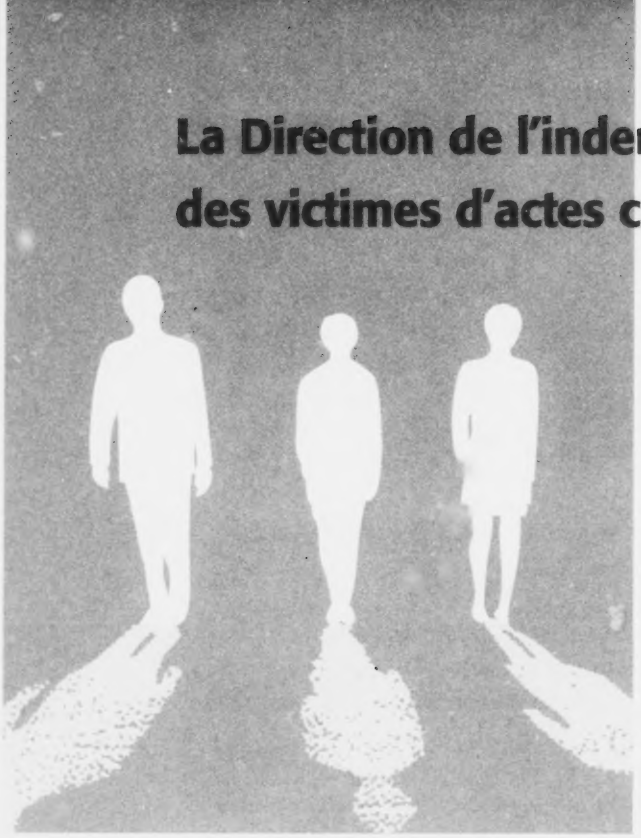
Un programme d'assurance-qualité élaboré en collaboration avec la Direction de la vérification interne de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) permettra notamment de favoriser une documentation rigoureuse des bases salariales utilisées dans le calcul des indemnités.

En 2008, la Direction de l'IVAC poursuivra l'amélioration de ses façons de faire en développant des outils, des activités et une infrastructure technologique qui permettront d'optimiser les interventions en fonction des besoins exprimés par la clientèle. Les intervenants pourront ainsi continuer à s'approprier le projet de modernisation, l'intégrer dans leurs pratiques quotidiennes et développer leurs compétences dans chacune de leurs spécialités.

En terminant, je tiens à remercier tous nos employés pour leur engagement et leur persévérance dans l'action. Ils sont au cœur même du projet de modernisation et ils en sont les principaux artisans. Je tiens également à souligner la précieuse et essentielle contribution des différents services de la CSST, sans qui la réalisation de ce projet de modernisation serait impossible.

Le directeur de l'indemnisation des victimes d'actes criminels,
Jean Ranger

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)



La *Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l'IVAC)* existe depuis le 1er mars 1972. En promulguant cette loi, l'État québécois prenait en compte les problèmes sociaux causés par la criminalité grandissante sur son territoire et, par le fait même, à l'égard des victimes de violence. Trop souvent, ces victimes ne pouvaient obtenir réparation des préjudices qu'elles subissaient, l'agresseur étant insolvable ou introuvable dans la majorité des cas.

Dès lors, les personnes victimes de violence ayant subi une lésion corporelle ou un choc psychologique ou nerveux à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. Depuis son adoption, le nombre de citoyens indemnisés n'a cessé de croître. En effet, 148 demandes de prestations ont été acceptées en 1972, comparativement à 4 810 demandes en 2007.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 87 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant plus de 894 millions de dollars.

Dans la foulée, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la *Loi visant à favoriser le civisme*. Ainsi, toute personne portant secours à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi.

À quelques exceptions près, les prestations payables aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs conformément à ces deux lois sont les mêmes que celles que prévoit la *Loi sur les accidents du travail* (L.R.Q., chap. A-3). Les mesures prévues pour les réclamants comprennent l'indemnisation, l'assistance médicale et la réadaptation.

Au sein de la CSST, la Direction de l'IVAC analyse l'admissibilité des demandes de prestations que lui présentent les citoyens en vertu de ces deux lois et en assure le traitement.

Au cours de l'exercice 2007, la Direction de l'IVAC a répondu de ses activités au ministre de la Justice et procureur général relativement à l'application de la *Loi sur l'IVAC* et de la *Loi visant à favoriser le civisme*. Les frais engagés pour l'application des lois qu'elle administre sont remboursés à la CSST par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 87 000 demandes de prestations et autorisé le versement d'indemnités totalisant 894 millions de dollars.

Revue de l'année

Faits sailiants de l'année 2007

Modernisation des services de l'IVAC

L'année 2007 a été consacrée à l'implantation de nouveaux processus de traitement visant à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle. L'objectif poursuivi par ces changements est de donner priorité au client en lui offrant un service adapté à ses besoins. Au moyen d'une intervention plus ciblée, il est désormais possible de répondre plus efficacement aux besoins du client et de favoriser le développement des compétences du personnel.

Accès au régime

Un nouveau processus d'admissibilité des demandes de prestations a été mis sur pied. Auparavant, chaque dossier devait obligatoirement être documenté. Des rapports médicaux et policiers étaient demandés de façon systématique. Un délai minimum de près de trois mois était donc nécessaire avant qu'une décision d'admissibilité soit rendue.

Désormais, des répartiteurs analysent les nouvelles demandes de prestations et, en fonction d'une saine gestion du risque, ils rendent immédiatement une décision dans les cas acceptables « à leur face même ».

Plus de 50 % des demandes font ainsi l'objet d'une acceptation dans les jours suivant leur réception.

Les autres dossiers dans lesquels une recherche d'information ou une enquête doit être effectuée sont transmis à l'équipe de l'admissibilité standard et particulière qui voit à documenter la preuve en vue d'une décision.

Traitement du dossier

Une fois la demande de prestations acceptée, les dossiers sont analysés et ils sont répartis en fonction de facteurs de risque de chronicité. On détermine ainsi des cas avec ou sans risque de chronicité. Les dossiers des victimes d'âge mineur constituent une catégorie particulière.

Trois niveaux d'intervenants, agents d'indemnisation, conseillers en réadaptation et agents de soutien, sont donc spécialisés dans le traitement de chacun de ces types de dossiers. Cette spécialisation permet d'assurer la cohérence et l'équité des services et des décisions. En plus d'uniformiser les pratiques d'intervention et d'offrir un service adapté et personnalisé à la clientèle, la spécialisation facilite les liens avec nos partenaires et fournisseurs de services professionnels. Elle permet également à l'intervenant de développer les compétences requises pour le traitement d'un dossier d'une catégorie donnée, en fonction d'attentes précises.

Table de réévaluation du risque

Le 1er novembre 2007, une table de réévaluation du risque a été créée. Composé d'une équipe multidisciplinaire, ce comité se réunit chaque semaine pour analyser des dossiers afin d'assurer, de façon continue, la détection des cas à risque de chronicité.

Cette activité permet de développer une vision et une compréhension commune des facteurs de risque de chronicité et de s'assurer que le client reçoit une réponse adaptée à ses besoins.

Nouveaux processus

S'inspirant d'un modèle qui privilégie la spécialisation, de nouveaux processus ont été implantés. En plus du traitement des frais qui est désormais centralisé, les activités de recouvrement de trop-perçus ont été confiées à une seule personne. Un agent de post-indemnisation gère notamment le suivi des traitements dentaires et des expertises, et un agent post-réadaptation traite tous les dossiers de victimes totalement invalides. Les préposés aux renseignements tentent, dans la mesure du possible, de compléter les appels en transmettant à l'interlocuteur les renseignements disponibles dans les différentes bases de données, particulièrement dans les dossiers sans risque de chronicité. Enfin, le traitement des dossiers de longue durée a été confié à une équipe de professionnels qui a pour mandat de les compléter après avoir pris entente avec le client.

Ces nouvelles façons de faire diminuent les délais pour la clientèle, allègent le travail des intervenants des différents services, uniformisent les pratiques et permettent le développement d'expertises particulières.

Changements organisationnels

Afin de refléter le modèle fonctionnel mis en place et en raison de l'implantation de nouveaux processus à la Direction de l'IVAC, des modifications ont été apportées à la structure de l'organisation.

Le nouvel organigramme comporte trois équipes de gestion et le nombre de chefs d'équipe a été augmenté. En plus d'assumer la gestion des ressources, le Service administratif est responsable des activités périphériques et de l'équipe des préposés aux renseignements. Le Service de l'accès au régime regroupe les activités de répartition, d'admissibilité des demandes et de recherche d'information. Le traitement des dossiers d'enfants et des cas sans risque de chronicité relève aussi de ce service. Enfin, le Service de l'intervention est constitué d'une équipe qui se consacre aux cas avec risque de chronicité. Le Bureau médical y est également rattaché.

Programme d'assurance-qualité

En collaboration avec la Direction de la vérification interne et la Direction de la comptabilité et de la gestion de l'information de la CSST, un programme d'assurance-qualité a été élaboré.

L'objectif de ce programme est d'optimiser le service à la clientèle dans une optique de gestion du risque, tout en s'assurant que des critères de qualité sont respectés dans la réalisation des différentes activités de l'organisation. Dans ce but, des contrôles de qualité seront effectués et des indicateurs seront créés pour fournir toute l'information utile tant au gestionnaire qu'à l'intervenant. Le développement et l'utilisation d'outils d'aide à la tâche permettront à l'intervenant de connaître les critères retenus, de les respecter, et d'améliorer sa performance générale et son efficacité, tout en établissant ses besoins de formation.

Nous avons appliqué les principes de ce programme avec succès dans la détermination de la base salariale applicable au calcul des indemnités et les résultats obtenus nous incitent à étendre l'exercice à d'autres activités.

Frais funéraires

Le 16 janvier 2007, les dispositions de la *Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels* (2006, chapitre 41) visant l'augmentation des frais funéraires entraient en vigueur. Le montant des frais funéraires remboursables passait ainsi de 600 $ à 3 000 $, montant revalorisé annuellement. Cette modification étant rétroactive au 9 mai 2006, date du dépôt du projet de loi, la Direction de l'IVAC a versé l'indemnité supplémentaire aux personnes ayant déjà été remboursées du montant de 600 $. Près de 40 dossiers étaient visés par cette mesure. Mentionnons qu'en 2007 le montant de l'indemnité se chiffrait à 3 063 $.

Services aux proches des victimes

Les modifications législatives instaurant des mesures d'aide aux proches des victimes ainsi que le *Règlement sur la réadaptation psychothérapeutique des proches des victimes d'actes criminels* sont entrés en vigueur le 22 mars 2007.

Ces mesures prévoient que les proches d'une victime d'homicide peuvent bénéficier de 20 séances de psychothérapie, alors que, pour les autres crimes, une personne utile à la réadaptation de la victime a droit à 15 séances de psychothérapie.

En 2007, 73 personnes se sont prévalues de ces mesures, soit 28 proches de victimes d'homicide et 45 proches utiles à la réadaptation de victimes d'autres crimes. Pour ces autres crimes, dans plus de 75 % des cas, le proche en question était la mère de la victime.

Projet de loi 58

Le 27 novembre 2007, le gouvernement du Québec déposait le projet de loi 58 modifiant la *Loi sur les normes du travail*. Ce projet de loi, sous la responsabilité du ministre du Travail, prévoit qu'un salarié pourra s'absenter de son travail pour une période maximale de 104 semaines si lui-même ou son enfant mineur subit un préjudice corporel grave à la suite d'un acte criminel ou si son conjoint ou son enfant décède en raison d'un tel acte. Il prévoit également une période d'absence maximale de 52 semaines si le conjoint du salarié ou son enfant décède par suicide, ou en cas de disparition de son enfant mineur.

Ce projet de loi accorde de nouveaux droits aux personnes victimes et à leurs proches, lesquels s'ajoutent aux bénéfices prévus par la *Loi sur l'IVAC*. Il est entré en vigueur le 18 décembre 2007.

Conciliation devant le Tribunal administratif du Québec

En 2007, les avocats du Bureau du Procureur général ont exercé leur mandat d'intervention dans les dossiers de la Direction de l'IVAC contestés devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ), en privilégiant le processus de conciliation. Ainsi, au cours de l'année, des 213 dossiers réglés devant le TAQ, 98 ont fait l'objet d'une entente de conciliation, soit 46 %. Dans les autres cas, une audience a été tenue, et on constate que c'est dans une proportion de 64 % que les décisions du Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme ont été maintenues.

Développement des compétences

Tout au long de l'année 2007, la Direction de l'IVAC a assuré le recrutement, l'accueil, l'intégration et la formation de nouveaux employés afin de pourvoir des postes laissés vacants en raison de départs, ou de congés de maladie ou de maternité.

Parallèlement à l'intégration de ces nouveaux employés, la Direction de l'IVAC encourage aussi l'acquisition de nouvelles connaissances, surtout en matière de santé mentale, par la formation professionnelle continue.

Ainsi, tout au long de l'année, les employés ont participé à des activités de formation et de perfectionnement telles que :

- une formation sur les troubles de comportement en pédopsychiatrie donnée par l'institut Philippe-Pinel ;
- une formation sur la littérature jeunesse et la santé mentale de l'enfant donnée par l'Hôpital Sainte-Justine.

Mentionnons également la participation d'employés au deuxième colloque du Regroupement des intervenants lavallois en agression sexuelle (RILAS).

D'autres employés ont suivi une formation en communication anglaise et en gestion des ressources humaines.

Présence dans le milieu

Les chefs d'équipe en réadaptation continuent de participer activement aux réunions et de faire partie des comités des tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

Comme par le passé, le personnel de la Direction a poursuivi ses rencontres avec les intervenants des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et des centres jeunesse.

Le 18 octobre 2007, le directeur de l'IVAC, la conseillère juridique et la spécialiste en réadaptation présentaient aux directeurs des CAVAC les nouvelles orientations et le projet de modernisation de l'IVAC. À cette occasion, les représentants des CAVAC ont témoigné des effets bénéfiques des mesures mises en œuvre, notamment quant à l'accélération du processus d'admissibilité.

Activités des services

L'équipe de soutien à la direction

En plus de soutenir et de conseiller l'équipe de gestion, la spécialiste en réadaptation et la conseillère en développement-indemnisation fournissent une expertise propice à l'amélioration continue des façons de faire des intervenants de la Direction. À cette fin, elles conçoivent des activités de formation à l'intention des intervenants. L'analyste en informatique a facilité l'intégration d'outils informatisés supportant la mise en place des nouveaux processus de traitement, tout en poursuivant son mandat de production de statistiques opérationnelles et informationnelles. La conseillère juridique, outre son rôle-conseil, a participé aux activités de répartition des dossiers et a exécuté divers mandats de relations publiques.

Le Bureau médical

Les médecins et les psychologues exercent un rôle-conseil pour toute question à caractère médical ou paramédical auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC.

Le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Au cours de l'exercice 2007, 1 321 demandes de révision et de reconsidération administrative ont été transmises au Bureau de la révision administrative.

Révision administrative

Au cours de l'année, 1 038 décisions ont été rendues. Les principaux motifs de contestation portent sur la durée ou sur le montant des indemnités versées pour l'incapacité temporaire et permanente. En ce qui a trait à l'admissibilité légale, les contestations touchent l'absence de preuve d'un acte criminel et le délai pour présenter une demande. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 82 % des cas et modifiées dans 18 % des cas.

Les décisions rendues par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme peuvent être contestées devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Les décisions rendues par ce tribunal sont sans appel.

Reconsidération administrative

Les demandes de reconsidération administrative sont examinées par le Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme. La majorité de ces demandes vise le remboursement des frais d'assistance médicale et les mesures de réadaptation sociale.

Au cours de l'année 2007, 396 décisions ont été rendues. Les décisions de première instance contestées ont été maintenues dans 90 % des cas et modifiées dans 10 % des cas. Les décisions rendues sont sans appel.

Accès au régime

Au Québec, toute personne blessée à la suite d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la loi ou d'un acte de sauvetage peut se prévaloir des mesures prévues par la *Loi sur l'IVAC* ou par la *Loi visant à favoriser le civisme*.

Ces mesures visent :

- la personne blessée directement ou tuée à l'occasion d'un acte criminel figurant dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC* ;
- la personne qui procède à l'arrestation d'un contrevenant ou qui prête assistance à un agent de la paix qui procède à une arrestation et qui subit un préjudice ;
- la personne qui prévient une infraction ou qui prête assistance à un agent de la paix qui prévient une infraction et qui subit un préjudice ;
- le sauveteur blessé, décédé ou dont les biens sont endommagés au moment où il porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

En cas de décès, les personnes à charge peuvent recevoir des indemnités.

Demande de prestations

Pour se prévaloir des mesures prévues par ces lois, toute victime, tout sauveteur ou tout réclamant doit remplir le formulaire *Demande de prestations*. La demande doit être transmise dans l'année où survient le préjudice matériel, la blessure ou la mort de la victime ou du sauveteur.

On peut se procurer le formulaire à la Direction de l'IVAC, dans son site Web [www.ivac.qc.ca] et dans les bureaux régionaux de la CSST. On le trouve également dans les endroits suivants : CAVAC, centres jeunesse, hôpitaux, CSSS et postes de police.

Décisions

Au cours de l'année, conformément à la *Loi sur l'IVAC* et à la *Loi visant à favoriser le civisme*, 5 998 décisions ont été rendues : 4 843 demandes ont été acceptées et 846 ont été rejetées, principalement en raison du fait que la demande de prestations a été présentée à l'expiration du délai prévu par la loi et en raison de l'absence de preuve d'acte criminel. Par ailleurs, 309 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant. Toutes les décisions ont été motivées et communiquées par écrit aux réclamants. Les tableaux 7 et 16 précisent la répartition de ces décisions selon la loi applicable.

Enquêtes

Pour certaines demandes de prestations, il est nécessaire d'effectuer une enquête afin de déterminer le mobile et les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel. Les enquêteurs rencontrent alors les personnes liées à l'événement faisant l'objet de la demande de prestations et soumettent par la suite un rapport écrit, permettant ainsi une meilleure application des critères prévus à la loi.

En 2007, les enquêteurs ont effectué 351 enquêtes au cours desquelles les victimes, les témoins et d'autres informateurs liés à l'événement ont été rencontrés. Parallèlement, 393 enquêtes téléphoniques ont été effectuées auprès des services policiers.

Intervention

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour mandat d'assurer aux victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des services auxquels ils ont droit. Ils recherchent la participation du client et sa responsabilisation par rapport à la démarche conduisant à son rétablissement.

Une équipe spécialisée d'intervenants est formée pour traiter les dossiers de victimes ou de sauveteurs dont l'état présente peu de risque de passage à la chronicité. Une autre équipe formée d'agents et de conseillers consacre ses efforts à la prestation de services personnalisés aux personnes dont les lésions sont plus graves et dont l'état présente un risque de passage à la chronicité. Enfin, une troisième équipe se spécialise dans le traitement des dossiers d'enfants.

À l'aide d'une grille d'évaluation, les chefs d'équipe effectuent une analyse approfondie des dossiers afin d'en évaluer le degré de complexité. Cette étape est préalable à la répartition des dossiers entre les équipes de l'intervention.

Un cadre de référence en intervention, établi en 2007, permet non seulement de tracer un portrait précis de la clientèle en fonction de ses besoins particuliers, mais favorise également un meilleur travail d'équipe entre les employés ainsi que des interventions qui s'amorcent plus tôt et qui se poursuivent de façon soutenue jusqu'au rétablissement du client.

Mesures dont peuvent se prévaloir les victimes et les sauveteurs

Pendant la période où le réclamant est incapable de travailler ou de vaquer à ses occupations habituelles, il reçoit 90 % du revenu net retenu. Le salaire maximum assurable était fixé à 59 000 $ en 2007.

Les frais suivants peuvent être remboursés :

- réadaptation physique (médicaments, traitements médicaux, etc.) ;
- réadaptation sociale (psychothérapie, frais de protection, etc.) ;
- réadaptation professionnelle (programmes de formation, de recyclage, etc.).

En outre, s'il subsiste des séquelles permanentes à la suite des traitements, le réclamant reçoit une rente mensuelle proportionnelle à son incapacité physique ou psychique.

Remboursement à la suite d'un préjudice matériel

La victime d'un acte criminel ou le sauveteur ayant subi un préjudice matériel peut obtenir une indemnité fixée selon certains critères et pouvant s'élever jusqu'à 1 000 $.

En cas de décès

Les personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur décédé peuvent présenter une demande de prestations. Le montant de la rente qui peut leur être versée varie selon le nombre de personnes à charge.

Les frais de transport du corps sont remboursés jusqu'à concurrence de 500 $ et un montant de 3 063 $ est alloué pour les frais funéraires d'une victime décédée.

Dans le cas d'un mineur décédé à la suite d'un acte criminel, une indemnité de 2 000 $ est accordée aux parents.

Accueil et renseignement

Dans le but d'améliorer le service à la clientèle, l'équipe des préposés aux renseignements a modifié sa façon de traiter les appels. En utilisant les informations consignées dans les différentes bases de données, le préposé tente, dans la mesure du possible, de compléter l'appel téléphonique. À défaut, un transfert d'appel supervisé évite au client de répéter à l'intervenant l'information déjà donnée au préposé.

Au cours de l'année 2007, les préposés aux renseignements ont reçu 90 283 appels, soit une augmentation de plus de 17 % par rapport à l'année 2006. Ils ont répondu à 54 % de ces appels dans un délai de moins de 60 secondes. En outre, 2 166 visiteurs se sont présentés à l'accueil, ce qui a favorisé un contact personnalisé avec la clientèle.

Effectif

En date du 31 décembre 2007, la Direction de l'IVAC comptait 74 employés permanents, 37 employés occasionnels, 7 employés contractuels et 3 employés en prêt de service, pour un total de 121. De ce nombre, 62 % appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 35 % à celle des professionnels et 3 % à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 83 %.

Organigramme

Directeur
Jean Ranger

Soutien à la direction
Conseillère juridique et coordonnatrice du Bureau de révision administrative
Me Dominique Blain

Technicienne en droit
Marie-Nataway Tremblay

Conseillère en développement-indemnisation
Lise Desjardins

Spécialiste en réadaptation
Diane Bilodeau

Analyste en informatique
Jeannot Hains

Service administratif
Directrice
Carmen Béliveau

Gestion des ressources
Secrétaires
Linda Leduc
Janine Arsenault

Répondante en ressources budgétaires et matérielles
Danièle Presseault

Répondante en ressources humaines
Carole Boudreault

Technicienne en informatique
Anne-Marie Paré

Accueil et téléphonie
Coordonnatrice
Karine Maignan

Préposés aux renseignements
Angela Braccio
Jams Charlemagne
Kazuko Mishima
Térésa Pena
Line Rochon

Service de l'accès au régime
Directrice
Christine Gauthier

Activités périphériques
Chef d'équipe
Manon Lanthier

Convocations médicales
Christine Laframboise

Création de dossiers
Angèle Di Dedda
Mireille Doucet

Courrier
Nathalie Melançon

Traitement des frais
Claire Boismenu
Aline Carignan
Chantal Kane

Numérisation et photocopies
Marc Chalifoux

Suivi physio-ergo
Sylvain Francœur

Rentes et programmes spéciaux
Jasmine Daigle

Voûte
Thérèse Lessard
Lina Piscollo

Agents d'indemnisation et techniciens en administration

Post-indemnisation
Lucie Topping

Post-réadaptation
Jacinthe Lanthier
Sasa Atijas
Denis Rivest

Rentes et programmes spéciaux
Nathalie Lavoie
Francine Roy

Admissibilité standard et particulière
Secrétaire
Lise Lavoie

Avocats
Me André Beaulieu
Me Camille Faucher
Me Jean-René Gauthier

Recherche d'information / enquêtes
Chef d'équipe
Michel St-Pierre

Secrétaire
Nicole Arcand

Agente de bureau
Gina Guerrier

Enquêteurs
Sébastien Aubry
Sylvy Besselle
Jacques Gamache
Gaétan Roy
Andréanne Théroux

Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme

Secrétaire
Youssef Chafik

Réviseurs
Richard Gervais
Me Isabelle Grimard
Claude Landry

Technicienne en droit
Catherine Touzet

Service de l'intervention et du Bureau médical

Directrice
Line Charland

Répartition de l'admissibilité

Répartiteur et chef d'équipe
Rémi Côté

Agente de bureau
Johanne Poirier

Agentes d'indemnisation

Sylvie Michaud
Danielle Poirier
Émilie Régnière
Valérie Wilson
Marguerite Jeudy
Viviane Buende Kwemo
Annie Ladouceur
Rachel Payant
Andréanne St-Hilaire
Camille Thibault-Chabot
France Simon

Conseillers en réadaptation

Chef d'équipe (par intérim)
Sophie Poirier

Carole Léonard
Valérie Kustec
Iordan Iordanov
Lisette Charland
Mona Lacasse
José Paquet
Mireille Quessy
Neil Roy

Bureau médical

Dentiste
Dre Christiane Girard

Médecins
Dre Denise Drolet
Dre Christiane-Élise Lavoie
Dre Sylvie Verrette

Psychiatre
Dre Sophie St-Hilaire

Psychologues
Josiane Porret
Michèle Poupart
Micheline Sylvestre

Agentes d'indemnisation

Chef d'équipe et répartitrice
Chantal Paris

Nancy Boudreau
Caroline Dubé
Julie Malo
Dominique Poulin Bournival
Chantal Tessier
Josée Tremblay
Roxanne Tremblay

Chef d'équipe et répartitrice
Christine Routhier

Katherine Banville
Chantal Cyr
Marie-Claude Pelletier
Jacinthe Cabana

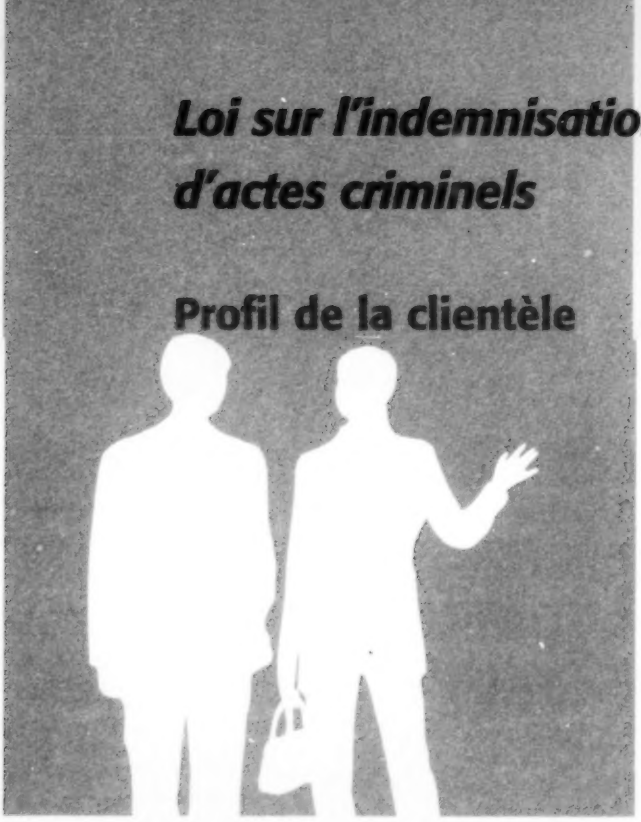
Conseillers en réadaptation

Chef d'équipe
Sophie Poirier

Johanne Babineau
Christine Jacques
Élizabeth Laflamme
Marie-Hélène Rainville
Nathalie Thibeault
Nathalie Defoy
Francine Desmartis
Louise Gauthier
Josée Lafontaine
Geneviève Létourneau
Katia Thellend
Mario Chagnon

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Profil de la clientèle



Du 1er janvier au 31 décembre 2007, la Direction de l'IVAC a reçu 5 321 nouvelles demandes de prestations, soit une baisse de 3,8 % par rapport à 2006, provenant non seulement de toutes les régions du Québec, mais aussi de l'extérieur (voir le tableau 6).

Au cours de cette période, 5 960 décisions ont été rendues ; 4 810 demandes de prestations ont été acceptées et 842 ont été rejetées. Cependant, 308 dossiers ont été fermés à la suite du désintéressement ou du désistement du réclamant (voir le tableau 7).

Les prestations à titre d'indemnités aux victimes d'actes criminels et à leurs personnes à charge totalisent 73 868 430,36 $ (voir le tableau 11).

On observe que plus de femmes (62,3 %) que d'hommes ont été victimes d'actes criminels (voir le tableau 1).

Les principaux actes criminels commis sont les voies de fait et les crimes à caractère sexuel*. À eux seuls, ils constituent 71 % des crimes ayant fait l'objet d'une demande de prestations acceptée (voir le tableau 2).

On observe également que 26 % des personnes victimes d'actes criminels étaient âgées de moins de 18 ans. Elles ont subi des crimes à caractère sexuel dans 58 % des cas.

Quant aux actes criminels commis envers les personnes de 18 à 35 ans, ils comptent pour 35 %, alors que ceux commis envers les personnes de 36 à 64 ans représentent 35 %. Dans l'ordre, les voies de fait, les agressions armées et les agressions sexuelles sont les principaux actes criminels commis. Pour ce qui est des personnes âgées, elles constituent 4 % des victimes, principalement de voies de fait (voir le tableau 3).

* Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : inceste, rapport sexuel par une personne en situation d'autorité, agression sexuelle, agression sexuelle armée et agression sexuelle grave.

Tableau 1

Répartition des victimes selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges[1]	Nombre de demandes acceptées en 2007			
	Femmes	Hommes	Total	
	nbre	nbre	nbre	%[2]
De 0 à 6 ans	113	96	209	4,3 %
De 7 à 12 ans	285	194	479	10,0 %
De 13 à 17 ans	384	176	560	11,6 %
De 18 à 35 ans	1 051	650	1 701	35,4 %
De 36 à 64 ans	1 046	611	1 657	34,5 %
65 ans ou plus	118	86	204	4,2 %
Total	**2 997**	**1 813**	**4 810**	**100 %**
Pourcentage	**62,3 %**	**37,7 %**		

1. Depuis 2006, les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations et non selon son âge au moment de l'acte criminel. Les personnes victimes d'agressions sexuelles dans l'enfance sont donc désormais inscrites en fonction de leur âge au moment de la demande de prestations.
2. Calculé par rapport au total de 4 810.

Tableau 2

Répartition des actes criminels selon le sexe de la victime

Articles du *Code criminel*	Actes criminels[1]	Nombre de demandes acceptées en 2007			
		Femmes	Hommes	Total	%
86	Braquer une arme à feu	12	10	22	–
153	Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	2	0	2	–
155	Inceste	17	0	17	–
220	Mort par négligence criminelle	1	0	1	–
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	1	4	5	–
229	Meurtre	21	28	49	1
	Témoin direct de meurtre*	11	5	16	–
234	Homicide involontaire	3	3	6	–
239	Tentative de meurtre	10	25	35	1
246	Résistance à la perpétration d'une infraction	0	1	1	–
258 (1)	Conduite dangereuse d'un bateau	1	0	1	–
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	1	0	1	–
266	Voies de fait	1 348	688	2 036	42
267	Agression armée	242	582	824	17
268	Voies de fait graves	7	36	43	1
269	Infliction illégale de lésions corporelles	6	7	13	–
271	Agression sexuelle	1 128	254	1 382	29
272	Agression sexuelle armée	13	0	13	–
273	Agression sexuelle grave	5	0	5	–
279 (1)	Enlèvement	3	3	6	–
279 (2)	Séquestration illégale	2	1	3	–
343	Vol qualifié	108	135	243	5
423	Intimidation par la violence	17	4	21	–
430 (2)	Méfait	1	0	1	–
433	Crime d'incendie	7	3	10	–
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	1	4	5	–
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	1	0	1	–
	Information indisponible dans les systèmes informatiques	28	20	48	1
	Total	**2 997**	**1 813**	**4 810**	**100**

1. Actes criminels suivant les articles du *Code criminel* énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.
* Par les années passées, les victimes de meurtre et les témoins directs de meurtre étaient tous comptabilisés sous l'article 229, sans distinction.
– Signifie moins de 1 %.

Tableau 3

Répartition des actes criminels selon l'âge[1] de la victime

Actes criminels[2]	Nombre de demandes acceptées en 2007						
	0-6 ans	7-12 ans	13-17 ans	18-35 ans	36-64 ans	65 ans ou +	Tous les âges
Braquer une arme à feu	1	0	1	6	11	3	22
Rapport sexuel par une personne en situation d'autorité	0	0	1	1	0	0	2
Inceste	1	2	1	6	7	0	17
Mort par négligence criminelle	0	0	1	0	0	0	1
Lésions corporelles par négligence criminelle	1	1	1	2	0	0	5
Meurtre	1	0	1	23	20	4	49
Témoin direct de meurtre*	0	3	4	6	2	1	16
Homicide involontaire	0	0	1	0	1	4	6
Tentative de meurtre	2	2	3	18	9	1	35
Résistance à la perpétration d'une infraction	0	0	0	0	1	0	1
Conduite dangereuse d'un bateau	0	0	0	0	0	1	1
Voies de fait commises avec un véhicule automobile	0	0	0	0	1	0	1
Voies de fait	83	143	141	753	821	95	2 036
Agression armée	9	15	63	396	329	12	824
Voies de fait graves	7	1	0	19	15	1	43
Infliction illégale de lésions corporelles	0	0	0	6	6	1	13
Agression sexuelle	99	300	323	369	263	28	1 382
Agression sexuelle armée	0	0	1	10	2	0	13
Agression sexuelle grave	0	0	0	2	3	0	5
Enlèvement	0	1	0	4	1	0	6
Séquestration illégale	0	0	0	1	2	0	3
Vol qualifié	1	3	9	56	128	46	243
Intimidation par la violence	0	0	1	6	13	1	21
Méfait	0	0	0	0	1	0	1
Crime d'incendie	0	0	0	4	6	0	10
Loi sur l'IVAC, art. 3b	0	0	1	2	1	1	5
Loi sur l'IVAC, art. 3c	0	0	0	1	0	0	1
Information indisponible dans les systèmes informatiques	4	8	7	10	14	5	48
Total	**209**	**479**	**560**	**1 701**	**1 657**	**204**	**4 810**

1. Les statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de la demande de prestations et non pas au moment de l'acte criminel.
2. Actes criminels suivant les articles du *Code criminel* énumérés dans l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*.

* Par les années passées, les victimes de meurtre et les témoins directs de meurtre étaient tous comptabilisés sous l'article 229, sans distinction.

Tableau 4

Répartition des mobiles de crimes selon le sexe de la victime

Mobiles	Nombre de demandes acceptées en 2007			
	Femmes	Hommes	Total	%
Crime d'intérêt	5	9	14	–
Crime irrationnel	156	222	378	8
Délit sexuel	1 154	253	1 407	29
Discrimination	0	9	9	–
Jalousie	46	48	94	2
Prostitution	4	0	4	–
Querelle	1 050	518	1 568	33
Stupéfiants	4	3	7	–
Vengeance	71	149	220	5
Vol qualifié	127	184	311	6
Indéterminé	103	215	318	6
Autres	210	164	374	8
Aucun	48	23	71	1
Information indisponible dans les systèmes informatiques	19	16	35	1
Total	**2 997**	**1 813**	**4 810**	**100**

– Signifie moins de 1 %.

Tableau 5

Répartition des lieux de crimes selon le sexe de la victime

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2007			
	Femmes	Hommes	Total	%
Banque	9	6	15	–
Commerce	23	30	53	1
Débit de boisson	56	192	248	5
Domicile de la victime	1 887	579	2 466	51
Domicile de l'agresseur	395	166	561	12
Domicile d'un tiers	89	69	158	3
Établissement de santé	14	4	18	–
Établissement hôtelier – restaurant	21	19	40	1
Institution scolaire	20	41	61	1
Lieu de travail	21	30	51	1
Milieu carcéral	0	15	15	–
Moyen de transport	76	40	116	2
Parc	32	53	85	2
Stationnement	31	76	107	2
Voie publique	173	383	556	12
Autres	76	67	143	3
Information indisponible dans les systèmes informatiques	74	43	117	2
Total	**2 997**	**1 813**	**4 810**	**100**

– Signifie moins de 1 %

Prestations et frais d'administration

Tableau 6

Demandes de prestations reçues[1] selon la région de résidence de la victime

Régions	2005	2006	2007	Variation de 2007[2] par rapport à 2006
Abitibi-Témiscamingue[3]	95	115	139	20,9 %
Bas-Saint-Laurent	105	120	142	18,3 %
Chaudière-Appalaches	216	235	202	-14,0 %
Côte-Nord	77	81	73	-9,9 %
Estrie	372	404	313	-22,5 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	56	33	55	66,7 %
Île-de-Montréal	1 259	1 405	1 290	-8,2 %
Lanaudière	402	398	369	-7,3 %
Laurentides	390	351	370	5,4 %
Laval	185	228	213	-6,6 %
Longueuil	352	318	290	-8,8 %
Mauricie et Centre-du-Québec	503	485	481	-0,8 %
Outaouais	134	126	133	5,6 %
Québec	468	447	444	0,7 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	167	158	152	-3,8 %
Valleyfield	148	142	173	21,8 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	197	229	181	-21,0 %
Yamaska	204	214	247	15,4 %
Extérieur du Québec	42	40	54	35,0 %
Total	**5 372**	**5 529**	**5 321**	**-3,8 %**

1. Notez qu'une personne peut être victime de plus d'un acte criminel dans l'année ou au cours des ans.
2. Il y a eu une diminution de 3,8 % du nombre de demandes reçues en 2007.
3. Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles de l'Abitibi-Témiscamingue.

Tableau 7

Décisions rendues

Résultat de l'étude des demandes	2005	2006[1]	2007	Variation de 2007 par rapport à 2006
Demandes acceptées	3 463	4 618	4 810	4,2 %
Demandes rejetées[2]	840[1,4]	1 250	842	-32,6 %
Dossiers fermés à la suite :				
- du désistement du réclamant[3]	43	53	16	-69,8 %
- du désintéressement du réclamant[4]	656	554	292	-47,3 %
Total	**5 002**	**6 475**	**5 960**	**-8,0 %**

1. En 2006, toutes les décisions d'acceptation ont été comptabilisées (Service de l'admissibilité légale, Bureau de la révision administrative IVAC-Civisme et Tribunal administratif du Québec).
2. Voir les motifs de rejet au tableau 10.
3. Le désistement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue à la demande de la victime.
4. Le désintéressement : l'étude pour admissibilité de la demande est interrompue, la personne victime n'ayant pas donné suite aux communications de la Direction de l'IVAC. Exemples : le réclamant ne donne pas suite à une demande de production de rapport médical ; il déménage sans laisser d'adresse.

Tableau 8

Répartition des décisions rendues par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement	Total	Pourcentage
Abitibi-Témiscamingue[1]	105	26	2	8	141	2,4 %
Bas-Saint-Laurent	128	14	0	4	146	2,4 %
Chaudière-Appalaches	194	31	0	11	236	4,0 %
Côte-Nord	66	16	0	4	86	1,4 %
Estrie	286	55	0	35	376	6,3 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	41	16	0	2	59	1,0 %
Île-de-Montréal	1 148	203	6	78	1 435	24,1 %
Lanaudière	344	51	0	17	412	6,9 %
Laurentides	308	58	2	18	386	6,5 %
Laval	192	33	0	9	234	3,9 %
Longueuil	263	37	1	16	317	5,3 %
Mauricie et Centre-du-Québec	459	59	1	29	548	9,2 %
Outaouais	116	24	0	6	146	2,4 %
Québec	426	84	2	15	527	8,8 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	179	23	1	11	214	3,6 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	141	26	1	7	175	2,9 %
Valleyfield	154	27	0	10	191	3,2 %
Yamaska	218	39	0	11	268	4,5 %
Extérieur du Québec	42	20	0	1	63	1,1 %
Total	**4 810**	**842**	**16**	**292**	**5 960**	**100 %**
Pourcentage	**80,7 %**	**14,1 %**	**0,3 %**	**4,9 %**	**100 %**	

1. Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles de l'Abitibi-Témiscamingue.

Tableau 9

Répartition des demandes de prestations acceptées selon les articles du *Code criminel* énumérés à l'annexe de la *Loi sur l'IVAC*

Articles du *Code criminel*	Description	Nombre		
		2005	2006	2007
81	Lésions corporelles ou mort au moyen d'une substance explosive	1	1	0
86	Braquer une arme à feu	17	9	22
153	Rapport sexuel avec une personne mineure	1	0	2
155	Inceste	26	66	17
215	Omission de fournir le nécessaire à l'existence	1	0	0
218	Abandon d'enfant	2	0	0
220	Mort par négligence criminelle	0	0	1
221	Lésions corporelles par négligence criminelle	6	1	5
229	Meurtre	54	39	49
	Témoin direct de meurtre*	–	–	16
234	Homicide involontaire	7	3	6
239	Tentative de meurtre	36	37	35
245	Administration d'un poison	0	2	0
246	Résistance à la perpétration d'une infraction	0	0	1
249	Conduite dangereuse d'un bateau	0	0	1
258 (4)	Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	0	1	0
265	Voies de fait commises avec un véhicule automobile	6	7	1
266	Voies de fait	1 162	1 589	2 036
267	Agression armée	903	950	824
268	Voies de fait graves	57	77	43
269	Infliction illégale de lésions corporelles	10	7	13
270	Voies de fait pour empêcher l'application de la loi	2	1	0
271	Agression sexuelle	864	1 395	1 382
272	Agression sexuelle armée	8	18	13
273	Agression sexuelle grave	5	2	5
279 (1)	Enlèvement	11	10	6
279 (2)	Séquestration illégale	14	7	3
343	Vol qualifié	233	259	243
423	Intimidation par la violence	11	18	21
430 (2)	Méfait	1	1	1
433	Crime d'incendie	12	23	10
436	Crime d'incendie entraînant une perte de vie	3	1	0
	Loi sur l'IVAC, art. 3b	7	4	5
	Loi sur l'IVAC, art. 3c	3	5	1
	Information indisponible dans les systèmes informatiques	0	85	48
	Total	**3 463**	**4 618**	**4 810**

* Avant 2007, les victimes de meurtre et les témoins directs de meurtre étaient tous comptabilisés sous l'article 229, sans distinction.

Tableau 10

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

	Nombre		
Motifs de rejet	**2005**	**2006**	**2007**
Absence de preuve d'un acte criminel[1]	273	339	178
Accident	1	0	0
Faute lourde[2]	143	231	136
Absence de preuve de blessure	173	217	96
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi[3]	58	102	117
Prescription[4]	138	250	215
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	26	17	37
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	20	18	28
Crime donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	3	0	3
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	0	1	0
Crime commis à l'extérieur du Québec	4	3	5
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	0	0	1
Autres	1	5	0
Motif non documenté dans les systèmes informatiques	0	67	26
Total	**840**	**1 250**	**842**

1. Il y a absence de preuve d'un acte criminel :
   - au moment d'un fait accidentel où il n'a pas été démontré d'intention de porter atteinte à l'intégrité de la victime. Exemple : jeux d'enfant ;
   - lorsque la victime ne démontre pas que l'événement ou la blessure subie résulte d'un acte criminel (il doit y avoir prépondérance de preuve). Exemple : chute sur le trottoir d'une personne en état d'ébriété.
2. La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la victime.
3. Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la loi sont, par exemple :
   - crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion, etc.) ;
   - crimes contre la personne (menace de mort par téléphone, harcèlement criminel).
4. Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu, soit plus d'un an après la survenance des blessures, sans motif valable justifiant le retard.

Tableau 11

Prestations et frais d'administration

Types de prestations	2005	2006	2007
Assistance médicale[1]	9 460 522,25 $	13 229 822,11 $	12 957 968,55 $
Réadaptation	8 353 601,02 $	7 757 729,52 $	7 543 216,16 $
Incapacité temporaire[2]	19 227 619,27 $	19 184 862,34 $	19 870 991,67 $
Stabilisation sociale et économique[3]	813 891,97 $	1 039 481,48 $	1 361 832,63 $
Allocations spéciales[4]	26 500,00 $	14 000,00 $	20 000,01 $
Frais funéraires[5]	28 945,00 $	20 700,00 $	99 105,93 $
Incapacité permanente des victimes[6] et rentes aux personnes à charge[7]	26 195 037,77 $	28 763 102,05 $	32 015 315,41 $
Total des prestations	**64 106 117,28 $**	**70 009 697,50 $**	**73 868 430,36 $**
Frais d'administration	9 372 642,71 $	9 925 332,81 $	10 579 519,26 $
Total	**73 478 759,99 $**	**79 935 030,31 $**	**84 447 949,62 $**

1. L'assistance médicale comprend l'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les soins infirmiers, les médicaments et autres produits pharmaceutiques nécessaires ainsi que la fourniture et le renouvellement des prothèses et des appareils orthopédiques.
2. L'indemnité pour incapacité temporaire (ITT) est une rente bimensuelle versée à la victime pendant la période où elle est dans l'impossibilité complète ou partielle de travailler, ou de vaquer à ses occupations habituelles.
3. Ces montants sont accordés dans le cadre de programmes de stabilisation sociale et économique.
4. Une allocation spéciale de 500 $ est versée au conjoint ou aux personnes à charge en cas de décès de la victime. Une somme de 2 000 $ est versée aux parents d'un enfant mineur décédé des suites d'un acte criminel.
5. Les frais funéraires sont remboursés jusqu'à concurrence de 3 063 $ à la personne qui les acquitte. Des frais de 500 $ pour le transport du corps peuvent s'ajouter à ce montant.
6. L'indemnité pour incapacité permanente (IP), partielle ou totale, est une rente capitalisée ou versée mensuellement à la personne victime présentant des séquelles permanentes. Les indemnités pour incapacité permanente sont calculées principalement en fonction du degré d'incapacité de la victime.
7. La rente aux personnes à charge est une indemnité versée au conjoint et aux personnes à charge au moment du décès de la victime. Cette indemnité correspond à un pourcentage maximal de 80 % de l'indemnité à laquelle la victime aurait eu droit si elle avait survécu.

Tableau 12

Nombre et types de prestations

Types de prestations*	Nombre de prestations
Assistance médicale	9 166
Incapacité temporaire	2 717
Allocations spéciales	27
Frais funéraires	58
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	3 702

* Une même victime peut recevoir plusieurs types de prestations.

Loi visant à favoriser le civisme

Profil de la clientèle

Du 1er janvier au 31 décembre 2007, la Direction de l'IVAC a reçu 33 nouvelles demandes de prestations provenant de personnes ayant accompli un acte de civisme. La loi définit l'acte de civisme comme étant l'intervention d'une personne qui, bénévolement, porte secours à une personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger.

Les tableaux suivants fournissent les principales données relatives à l'application de la *Loi visant à favoriser le civisme* en 2007.

Tableau 13

Répartition des sauveteurs selon le sexe et l'âge

Groupes d'âges	Nombre de demandes acceptées en 2007			
	Femmes	Hommes	Total	%
De 0 à 17 ans	0	1	1	3
De 18 à 35 ans	4	7	11	33
De 36 à 64 ans	7	14	21	64
65 ans ou plus	0	0	0	0
Total	**11**	**22**	**33**	**100**
Pourcentage	**32 %**	**68 %**	**100 %**	

Tableau 14

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

Lieux	Nombre de demandes acceptées en 2007			
	Femmes	Hommes	Total	%
Domicile de la personne en détresse	3	2	5	15
Établissement hôtelier – restaurant	1	1	2	6
Moyen de transport	1	1	2	6
Voie publique	5	15	20	61
Autres	0	2	2	6
Non enregistré	1	1	2	6
Total	**11**	**22**	**33**	**100**

Prestations et frais d'administration

Tableau 15

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Régions	2005	2006	2007*
Abitibi-Témiscamingue[1]	0	3	1
Bas-Saint-Laurent	3	0	2
Chaudière-Appalaches	1	0	1
Côte-Nord	2	0	0
Estrie	1	0	1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0	0	1
Île-de-Montréal	6	5	8
Lanaudière	3	3	4
Laurentides	1	2	3
Laval	1	0	1
Longueuil	4	0	1
Mauricie et Centre-du-Québec	6	2	3
Outaouais	1	1	0
Québec	3	3	3
Saguenay–Lac-Saint-Jean	3	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	1	1
Valleyfield	2	3	0
Yamaska	0	1	1
Adresse invalide	–	1	–
Total	**38**	**25**	**33**

* Un dossier a une adresse postale se retrouvant dans la région de la Yamaska et celle de l'Estrie. Il a été classé dans la région de la Yamaska.
1. Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles de l'Abitibi-Témiscamingue.

Tableau 16

Décisions rendues

Résultat de l'étude des demandes	2005	2006	2007
Demandes acceptées	31	29	33
Demandes rejetées[1]	4	2	4
Dossiers fermés à la suite :			
- du désistement du réclamant[2]	0	0	0
- du désintéressement du réclamant[3]	1	2	1
Total	**36**	**33**	**38**

1. Voir les motifs de rejet au tableau 18.
2. Désistement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne souhaitant plus qu'on en poursuive le traitement.
3. Désintéressement : l'étude du dossier est interrompue, le sauveteur ne donnant pas suite aux demandes de la direction.

Tableau 17

Répartition des décisions rendues par région

Régions	Acceptées	Rejetées	Désistement	Désintéressement	Total
Abitibi-Témiscamingue[1]	1	1	0	0	2
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	0	1
Chaudière-Appalaches	0	0	0	0	0
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	2	0	0	0	2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2	0	0	0	2
Île-de-Montréal	7	1	0	0	8
Lanaudière	3	0	0	0	3
Laurentides	4	0	0	1	5
Laval	1	0	0	0	1
Longueuil	1	0	0	0	1
Mauricie et Centre-du-Québec	3	0	0	0	3
Outaouais	0	1	0	0	1
Québec	4	1	0	0	5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2	0	0	0	2
Saint-Jean-sur-Richelieu	0	0	0	0	0
Valleyfield	0	0	0	0	0
Yamaska	2	0	0	0	2
Extérieur du Québec	0	0	0	0	0
Total	**33**	**4**	**0**	**1**	**38**
Pourcentage	**86,84 %**	**10,53 %**	**0 %**	**2,63 %**	**100 %**

1. Les données portant sur le Nouveau-Québec sont regroupées avec celles de l'Abitibi-Témiscamingue.

Tableau 18

Répartition des demandes de prestations rejetées selon le motif de rejet

	Nombre		
Motifs de rejet	**2005**	**2006**	**2007**
Absence de préjudice	1	0	2
Absence de preuve d'un acte de civisme	2	1	0
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	0	0	1
Événement donnant ouverture à l'application de la *Loi sur l'assurance automobile*	1	0	0
Prescription	0	1	1
Total	**4**	**2**	**4**

Tableau 19

Prestations et frais d'administration

Types de prestations	**2005**	**2006**	**2007**
Assistance médicale et réadaptation	44 672,98 $	49 606,18 $	36 778,74 $
Réadaptation	9 704,03 $	9 718,16 $	13 042,24 $
Incapacité temporaire	108 658,04 $	133 332,76 $	199 160,20 $
Stabilisation sociale et économique	23 102,15 $	23 086,54 $	26 346,36 $
Allocations spéciales	500,00 $	0,00 $	0,00 $
Frais funéraires	600,00 $	0,00 $	0,00 $
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	527 622,17 $	431 733,78 $	479 089,86 $
Total des prestations	**714 859,37 $**	**647 477,42 $**	**754 417,40 $**
Frais d'administration[1]	105 962,57 $	109 147,00 $	57 481,40 $
Total	**820 821,94 $**	**756 624,42 $**	**811 898,80 $**

1. La diminution des frais d'administration en 2007 est principalement attribuable au fait que les frais d'administration ne sont pas calculés sur les versements de rentes, mais sur les sommes capitalisées à cette fin. Ces dernières capitalisations sont passées de 476 726 $ en 2006 à 89 763 $ en 2007, ce qui représente une baisse de 80 %.

Tableau 20

Nombre et types de prestations

Types de prestations*	Nombre de prestations
Assistance médicale	50
Incapacité temporaire	29
Allocations spéciales	0
Frais funéraires	0
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	38

* Un même sauveteur peut recevoir plusieurs types de prestations.

Loi visant à favoriser le civisme

Bureaux régionaux de la CSST

Vous pouvez vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que le formulaire *Demande de prestations* dans tous les bureaux régionaux de la CSST. Visitez aussi le site Web de la Direction de l'IVAC au **www.ivac.qc.ca**.

BUREAU CENTRAL DE LA DIRECTION DE L'IVAC

5e étage
1199, rue De Bleury
Montréal
(Québec) H3B 3J1
Tél. 514 906-3019
1 800 561-4822
Téléc. 514 906-3029
Courriel : ivac@csst.qc.ca

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

33, rue Gamble Ouest
Rouyn-Noranda
(Québec) J9X 2R3
Téléc. 819 762-9325

2e étage
1185, rue Germain
Val-d'Or
(Québec) J9P 6B1
Téléc. 819 874-2522

BAS-SAINT-LAURENT

180, rue des Gouverneurs
Case postale 2180
Rimouski
(Québec) G5L 7P3
Téléc. 418 725-6237

CHAUDIÈRE-APPALACHES

835, rue de la Concorde
Saint-Romuald
(Québec) G6W 7P7
Téléc. 418 839-2498

CÔTE-NORD

Bureau 236
700, boulevard Laure
Sept-Îles
(Québec) G4R 1Y1
Téléc. 418 964-3959

235, boulevard La Salle
Baie-Comeau
(Québec) G4Z 2Z4
Téléc. 418 294-7325

ESTRIE

Place-Jacques-Cartier
Bureau 204
1650, rue King Ouest
Sherbrooke
(Québec) J1J 2C3
Téléc. 819 821-6116

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

163, boulevard de Gaspé
Gaspé
(Québec) G4X 2V1
Téléc. 418 368-7855

200, boulevard Perron Ouest
New Richmond
(Québec) G0C 2B0
Téléc. 418 392-5406

ÎLE-DE-MONTRÉAL

1, complexe Desjardins
Tour Sud, 31e étage
Case postale 3
Succursale Place-Desjardins
Montréal
(Québec) H5B 1H1
Téléc. 514 906-3200

LANAUDIÈRE

432, rue De Lanaudière
Case postale 550
Joliette
(Québec) J6E 7N2
Téléc. 450 756-6832

LAURENTIDES

6e étage
85, rue De Martigny Ouest
Saint-Jérôme
(Québec) J7Y 3R8
Téléc. 450 432-1765

LAVAL

1700, boulevard Laval
Laval
(Québec) H7S 2G6
Téléc. 450 668-1174

LONGUEUIL

25, boulevard La Fayette
Longueuil
(Québec) J4K 5B7
Téléc. 450 442-6373

MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC

Bureau 200
1055, boulevard des Forges
Trois-Rivières
(Québec) G8Z 4J9
Téléc. 819 372-3286

OUTAOUAIS

15, rue Gamelin
Case postale 1454
Gatineau
(Québec) J8X 3Y3
Téléc. 819 778-8699

QUÉBEC

425, rue du Pont
Case postale 4900
Succursale Terminus
Québec
(Québec) G1K 7S6
Téléc. 418 266-4015

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Place-du-Fjord
901, boulevard Talbot
Case postale 5400
Chicoutimi
(Québec) G7H 6P8
Téléc. 418 545-3543

Complexe du Parc
6e étage
1209, boulevard du Sacré-Cœur
Case postale 47
Saint-Félicien
(Québec) G8K 2P8
Téléc. 418 679-5931

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU

145, boulevard Saint-Joseph
Case postale 100
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J3B 6Z1
Téléc. 450 359-1307

VALLEYFIELD

9, rue Nicholson
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 4M4
Téléc. 450 377-8228

YAMASKA

2710, rue Bachand
Saint-Hyacinthe
(Québec) J2S 8R6
Téléc. 450 773-8126

Bureau RC-4
77, rue Principale
Granby
(Québec) J2G 9B3
Téléc. 450 776-7256

Bureau 102
26, pl. Charles-De Montmagny
Sorel-Tracy
(Québec) J3P 7E3
Téléc. 450 746-1036

Pour joindre la CSST,
un seul numéro :
1 866 302-CSST (2778)

Visitez le site Web de la Direction de l'IVAC :
www.ivac.qc.ca

Québec

(DC 200-1013.12 (08-06)